

LA PORTE OUVERTE - Liège Accueil a.s.b.l.



**RAPPORT ANNUEL
1999**

Rue St Denis 8 - 4000 LIEGE

Tél : 04/222.47.93

C.C. N° : 068-2037646-91

INTRODUCTION

LA PORTE OUVERTE : LA SOLITUDE HUMAINE

D'où que tu viennes,
qui que tu sois,
tel que tu es ...
Pousse cette porte,
nous la laissons OUVERTE pour TOI :
nous pouvons passer du temps avec TOI"

VISAGES DE LA SOLITUDE HUMAINE

LA PORTE OUVERTE est née, voici 16 ans, de la conscience de l'existence dans la ville, souvent si dure et anonyme, de bien des gens vivant avec des souffrances et dans la solitude.

LA PORTE OUVERTE a voulu et veut être une proposition de réponse à cette réalité humaine. Le risque existe en effet que beaucoup de ces personnes à qui la vie fait mal ne trouvent pas de visages qui les accueillent, d'oreilles qui les écoutent. Elargir et organiser l'offre d'une réponse, la localiser quelque part au centre de la ville, cela a paru être un service humain, modeste mais réel, qui pourrait contribuer pour sa part, à diminuer, fut-ce un peu, le poids des souffrances et des solitudes.

QUELLES SOLITUDES ?

La solitude vécue dépasse toute définition; les solitudes échappent à tout classement. Chacune est un *visage unique*, impossible à dire vraiment. On ne peut que l'évoquer.

Ce sont ces visages que nous rencontrons à **LA PORTE OUVERTE**, - comme on peut les rencontrer ailleurs.

Dans la population de la ville, des milliers de personnes habitent seules dans un appartement, une mansarde ou un château.

Un nombre plus ou moins grand d'entre elles souffre de solitude, mais pas nécessairement toutes, ni automatiquement du seul fait qu'elles habitent seules.

Quelqu'un peut aimer cette situation, l'avoir choisie ou la vivre en ayant par ailleurs des relations humaines heureuses. Mais pour d'autres, cela peut être éprouvant ou intolérable de n'habiter quotidiennement avec personne, de n'avoir à la maison aucun autre humain à qui parler, avec qui partager, à qui dire bonjour et de qui s'entendre dire bonjour. C'est un des visages possibles de la solitude. Vraiment, ce n'est pas le seul !

Ce sont aussi les visages de tant de gens qui ont vécu ou vivent une souffrance, quelles que soient la cause ou la nature de cette souffrance; ce peut être la perte d'un proche, un échec, une déception, une maladie; ce peut être la perte d'un canari, ou n'importe quel autre événement vécu comme douloureux : chacun est seul à savoir et à pouvoir en juger. Toute souffrance, petite ou grande, entraîne, s'accompagne, d'une note de solitude. "Ma souffrance est la mienne; elle n'est celle de personne d'autre".

Un humain est toujours partiellement seul lorsqu'il souffre et là où il souffre. Et il l'est tellement plus encore quand sa souffrance n'est pas reconnue par les autres pour ce qu'elle est, n'est pas prise en compte par eux, est jugée insignifiante ou dérisoire ou, à fortiori, est l'objet de leurs moqueries.

Qui vit une blessure éprouve le désir d'une présence sensible à sa souffrance et à sa solitude. Présence de quelqu'un face à qui les mettre en mots à sa manière et qui en prend soin sans jamais prétendre les combler ni les connaître.

Il y a la solitude de celui qui, à un moment de sa vie, a une décision à prendre, un choix à faire. Il sait ou il pressent que personne d'autre que lui ne peut en prendre la responsabilité. Ce peut être lourd et cela peut faire peur.

A un moment de cette démarche, on peut désirer, ou même sentir la nécessité de rencontrer un autre, de lui parler de sa question, du choix devant lequel on se trouve, d'analyser la situation, de débrouiller ses raisons et ses motifs, de dire le sentiment et le poids de solitude qu'on éprouve, la peur qu'on ressent.

On peut désirer rencontrer quelqu'un pour pouvoir mieux prendre seul sa décision, ou résoudre seul sa question.

C'est la solitude inévitable, incontournable du choix personnel, déjà dans son temps de préparation, mais surtout au moment où il est accompli, et aussi dans certaines de ses conséquences.

C'est la solitude de l'être qui, alors qu'il vit avec d'autres, ne trouve pas, ne trouve plus, ou a l'impression de ne pas trouver chez eux une oreille attentive, vraiment ouverte, à ce qu'il aurait besoin et serait capable de dire.

Il n'est pas rare que quelqu'un désire parler, sente le besoin de dire ce qu'il vit et que personne, dans ses relations quotidiennes, ne l'entende. L'absence d'écoute entraîne une solitude énorme, parfois dramatique, chez celui qui a besoin, envie de se dire. Et si, dans ses tentatives, il trouve sourde oreille, jugements, incompréhension, cette solitude dont il cherchait à sortir en parlant, voilà qu'elle est redoublée du fait que sa parole n'est pas reçue.

Cette personne trouvera peut-être, un jour, en elle assez d'espoir et assez d'énergie pour se risquer à nouveau vers quelqu'un, sachant que se dire en étant entendu, c'est déjà être aimé.

Quelqu'un, en revanche, peut se sentir seul de ne pas être capable de parler, d'étouffer de quelque chose, de ce que son cri est emmuré en lui, sa parole enkystée, alors que d'autres seraient d'accord de l'entendre ou veulent peut-être trop qu'il parle. Mais lui ne sait pas dire, - ou pas encore. Sa langue est liée.

Celui-là peut aussi désirer faire une tentative, venir avec sa paralysie, avec sa bouche cousue, en espérant trouver une présence dans son silence, respectueuse de son mutisme, dans l'attente que peut-être une parole lui vienne.

Ecouter quelqu'un, c'est écouter autant son silence que sa parole ...

Il y a la solitude de celui qui vit la honte de lui-même, est gêné d'un acte qu'il a commis, d'être qui il est ou qui il croit être.

Solitude de la honte, de la culpabilité. Poids de soi-même, de son passé, d'une tare, d'une faute, réelle ou imaginaire (mais l'imaginaire fait aussi mal que le réel !).

Quelqu'un qui, vivant cette solitude honteuse, cet enfermement, n'ose pas se montrer tel qu'il est ou enlever le masque qu'il s'est mis ou a cru devoir se mettre, peut désirer un jour risquer de dire à quelqu'un comment il se sent, ce qu'il a fait, qui il croit être.

Solitude des parents qui ne comprennent plus leurs enfants, à qui leurs enfants grandissants échappent, et celle des enfants qui voient leur désir d'être eux-mêmes contrarié par le projet que leurs parents ont défini pour eux.

Solitude de ceux ou celles qui aiment sans être aimés, désirent sans être désirés, sont désirés sans désirer.

Solitude de devoir taire sa souffrance profonde parmi d'autres qui, dans le milieu de travail ou ailleurs, n'ont rien à en faire.

Solitude de ceux dont on dit "qu'ils ont tout pour être heureux".

Solitude de celui qui se sent diminué socialement ou affectivement, de celui de qui plus personne n'attend quelque chose et qui a le sentiment de ne plus rien avoir à offrir qui puisse intéresser les autres : chômeur, ses capacités de travail ne trouvent plus place nulle part; vieillard, on n'attend plus rien de lui, sinon qu'il soit docile et résigné.

Solitude du malade en lutte avec son corps qui ne répond plus à ses projets ou est habité par la mort, plus ou moins imminente.

Solitude de celui qui se sent tenté par le suicide.

Solitude de tous ceux et celles qui n'ont pas ou plus de place dans la société et parmi les humains, qui ne sentent pas ou plus de place pour eux. Chacun de nous est capable de refuser sa place à quelqu'un.

La société en prive tous ceux qu'elle marginalise, d'une manière ou d'une autre, parce qu'ils ne correspondent pas à ses normes.

Toutes ces solitudes, et bien d'autres ... *Chacune est un visage.*

La solitude, l'isolement des humains dans une ville, c'est bien autre chose et bien davantage que le nombre de personnes qui habitent seules !

Les situations sont multiples qui engendrent cette souffrance humaine. La ville elle-même en est génératrice.

Mais qui peut *dire* la solitude, sinon celui qui la vit, et lui *seul* ? Et celui qui la vit, vit souvent aussi le désir, conscient ou non, de trouver quelqu'un, non qui intervienne, mais qui l'écoute, qui écoute son balbutiement ou son cri plus ou moins étouffé.

Quelqu'un qui, en vérité, lui signifie : "Je te reconnais,toi, je t'aime, toi, avec ta souffrance".

RAPPORT FINANCIER 1999

SITUATION COMPTABLE DE 1999 COMPAREE A CELLE DE 1998

| I. Avoirs en début d'année | 1999 | | 1998 | |
|---|----------------|----------------|----------------|----------------|
| | | | | |
| A. Caisse Courante | 7.600 | | 11.813 | |
| B. Crédit Communal 068-2037646-91 | 18.421 | | 46.129 | |
| C. Crédit Communal 088-2032339-87 | 663.464 | | 152.833 | |
| D. Crédit Communal 088-2130874-70 | 1.500 | | 347.130 | |
| E. Crédit Communal 088-2130876-72 | 0 | | 8.150 | |
| Total avoires au 1er janvier | | 690.985 | | 566.055 |
| II. Recettes | | | | |
| A. Subsidés | 55.000 | | 85.000 | |
| B. Intérêts bancaires et divers | 12.074 | | 12.977 | |
| C. Dons | 760.726 | | 789.435 | |
| Total recettes | | 827.800 | | 887.412 |
| III. Dépenses | | | | |
| A. Frais d'accueil | | | | |
| 1) chauffage, éclairage, eau | 56.718 | | 21.416 | |
| 2) aménagement, entretien | 17.069 | | 13.525 | |
| 3) frais secrétariat, téléphone | 68.455 | | 52.122 | |
| 4) services prestés, déplacements | 16.468 | | 18.243 | |
| 5) assurances | 10.752 | | 11.017 | |
| 6) réunions plénières et festives | 10.958 | | 13.113 | |
| Sous-total | 180.420 | | 129.436 | |
| B. Frais d'investissement | | | | |
| Matériel informatique | 4.999 | | 0 | |
| C. Rémunération des travailleurs sociaux | | | | |
| | 198.834 | | 196.000 | |
| D. Frais de formation | | | | |
| 1) réunions de formation | 69.430 | | 92.285 | |
| 2) bibliothèque | 11.923 | | 11.811 | |
| Sous-total | 81.353 | | 104.096 | |
| E. Frais de publicité | | | | |
| | 237.639 | | 262.455 | |
| F. Préparation du Petit Déjeuner | | | | |
| | 49.972 | | 57.016 | |
| G. Taxes et Divers | | | | |
| 1) Taxes | 18.661 | | 7.475 | |
| 2) Divers | 11.011 | | 6.004 | |
| Sous-total | 29.672 | | 13.479 | |
| Total dépenses | | 782.889 | | 762.482 |
| IV. Avoirs fin d'année | | | | |
| A. Caisse Courante | 28.989 | | 7.600 | |
| B. Crédit Communal 068-2037646-91 | 17.075 | | 18.421 | |
| C. Crédit Communal 088-2032339-87 | 683.337 | | 663.464 | |
| D. Crédit Communal 088-2130874-70 | 6.495 | | 1.500 | |
| E. Crédit Communal 088-2130876-72 | 0 | | 0 | |
| Total avoires au 31 décembre | | 735.896 | | 690.985 |

I. CONSIDERATIONS GENERALES

Au point de vue comptable, l'année 99 fut bien équilibrée.

- Les recettes ont couvert toutes les dépenses.
- Les dépenses sont, pour la grande majorité des rubriques, restées dans les limites budgétaires prévues.
- Un solde positif de 45.000 frs a été dégagé et reporté à nouveau. En conséquence, le total de nos avoirs se monte à 735.896 frs et permet d'envisager l'avenir avec sécurité. Si une baisse de recette devait intervenir, nous aurions une année pour adapter notre organisation à un niveau de revenu inférieur.

II. COMMENTAIRES PAR RUBRIQUE COMPTABLE

I. Les recettes

A. Les subsidés sont en diminution de **30.000 frs**, en effet, la Ville de Liège nous a bien octroyé un subside en 99 mais il ne nous est parvenu qu'en 2000, il sera donc comptabilisé au cours de l'exercice prochain.

Par contre, la Province de Liège nous a versé 25.000 frs et la "Pastorale Urbaine", 30.000 frs; ces derniers représentent les subsidés de 98 et 99.

Notons aussi que pour la première fois, la Région Wallonne a décidé de nous aider.

Une partie (52.500) de la somme annoncée (75.000 frs) a déjà été reçue en début de cette année 2000.

B. Sans commentaires.

C. Les dons sont en très légère diminution.

L'an dernier, nous avons enregistré un don unique non récurrent de 100.000 frs.

Cette année, nous avons eu la joie de recevoir du Kiwanis un somme très appréciable de 75.000 frs.

Pour le reste, la grande majorité de nos ressources viennent du "Petit Déjeuner" et des dons versés par les très nombreux amis de LA PORTE OUVERTE que nous remercions une fois encore pour leur générosité.

II. Les dépenses

A. Frais d'accueil : + 51.000 frs

1) Chauffage, éclairage, eau : ce poste est le principal responsable de l'augmentation des frais d'accueil, en effet, nous avons supporté en 99 les frais d'eau et d'électricité de 2 exercices (98 et 99), alors qu'aucune dépense n'était enregistrée à cette rubrique l'an dernier. A lui seul, ce poste engendre une augmentation de dépenses de 35.000 frs par rapport à l'an dernier.

2) Aménagement et entretien : sans commentaires, nous sommes restés en deçà des montants budgétés.

- 3) **Les frais de secrétariat et téléphone** : + 16.000 frs.
Le renouvellement du stock d'enveloppes et d'imprimés ne se fait pas chaque année. Il a eu lieu au cours de cet exercice si bien que ce poste atteint de nouveau cette année le niveau qu'il connaissait en 97.
 - 4) Sans commentaires.
 - 5) Sans commentaires.
 - 6) Les réunions plénières et festives, 2 ou 3 par an, sont des occasions de rencontre de tous les membres de l'Equipe. Elles permettent de développer la connaissance mutuelle, la cohésion et l'esprit de solidarité des Compagnons.
- B. Frais d'investissement** : Nous avons acheté du matériel informatique complémentaire ("ZIP" ordinateur). Il s'agit d'un système de sauvegarde indispensable.
- C. Rémunération des travailleurs sociaux** : Il s'agit du montant payé au FOREM et qui représente 15% des deux travailleurs PRIME à mi-temps.
La très légère augmentation de 1,4% reflète une partie de l'inflation du pays.
- D. Frais de Formation** : Ils comprennent :
- la formation de base de tous les nouveaux Compagnons;
 - l'organisation de soirées-conférences choisies traitant de sujets appropriés à notre mission d'Écoute.
 - les supervisions, animées par une psychologue. Elles se font en deux groupes se réunissant à des jours différents
- E. Publicité** : Cette rubrique fluctue légèrement en fonction des réimpressions du stock d'affiches et dépliants. Il est à prévoir une augmentation pour l'an prochain car nous devons remplacer des affiches-panneaux, détériorés ou disparus, dans les bus du TEC.
- F. Préparation du "Petit Déjeuner"** : Cette rubrique couvre les imprimés et les timbres des invitations au "Petit Déjeuner".
- G. Taxes et Divers** :
- 1) **Taxes** : Suite à une réévaluation de la valeur du bâtiment par l'Administration des Domaines, le précompte immobilier des locaux que nous occupons a fortement augmenté. Nous avons été amenés à participer au paiement pour un montant de 11.025 frs.
 - 2) **Divers** : Cette rubrique couvre des frais inhérents à tout groupe constitué. Il s'agit de fleurs pour décès, cadeaux de mariage ou tout autre geste nécessité par diverses circonstances..

III. COMPTES BANCAIRES

L'existence de 4 comptes dans la même banque peut surprendre. En fait, ce sont les circonstances et le souci de clarté qui ont amené LA PORTE OUVERTE à créer de nouveaux comptes.

- Le compte courant ordinaire 068-2037646-91 a été créé dès l'origine en même temps que le compte d'épargne 088-2032339-87, dans le but de conserver le moins possible de liquidités sur le compte ordinaire qui ne rapporte quasi rien. Le compte courant est alimenté au fur et à mesure des besoins à court terme par prélèvement sur les comptes d'épargne.
- Le compte d'épargne 088-2130874-70 a été créé au début de 1995 afin d'y centraliser les dons suscités par l'opération "Petit Déjeuner" et, ainsi, de connaître de manière plus précise le résultat final annuel de cette opération.
- Le compte d'épargne 088-2130876-72 a été ouvert en 1996 pour la récolte de dons liés à des circonstances spéciales (mariage, décès, etc.).

BUDGET 2000

Comparaison avec 1999

| | prévisions budgétaires 2000 | budget 99 | dépenses effectives 99 |
|--|--------------------------------|----------------|---------------------------|
| A Frais d'accueil | | | |
| Chauffage, éclairage | 40.000 | 40.000 | 56.718 |
| Aménagement et entretien | 40.000 | 20.000 | 17.069 |
| Frais de secrétariat, téléph. | 65.000 | 55.000 | 68.455 |
| Services prestés et déplacements | 25.000 | 25.000 | 16.468 |
| Assurances | 12.000 | 12.000 | 10.752 |
| Réunions plénières et festives | 15.000 | 15.000 | 10.958 |
| Sous-total | 197.000 | 167.000 | 180.420 |
| B Frais d'investissement | | | |
| Matériel informatique | 7.000 | 7.000 | 4.999 |
| C Rémunération des travailleurs sociaux | 200.000 | 200.000 | 198.834 |
| D Frais de formation | | | |
| Réunions, animations | 70.000 | 100.000 | 69.430 |
| Bibliothèque, médiathèque | 10.000 | 10.000 | 11.923 |
| Sous-total | 80.000 | 110.000 | 81.353 |
| E Frais de publicité | 240.000 | 250.000 | 237.639 |
| F Préparation du Petit Déjeuner | 50.000 | 60.000 | 49.972 |
| G Taxes et Divers | 30.000 | 10.000 | 29.672 |
| TOTAL GENERAL | 804.000 | 804.000 | 782.889 |

COMMENTAIRES DU BUDGET 2000

Prévisions des recettes 2000 :

Nous espérons bien recevoir les mêmes subsides que l'année précédente de la ville, de la province et de la Pastorale Urbaine. Nous pouvons espérer aussi que le petit déjeuner 99 nous apportera une recette équivalente à l'année 98. Avec les dons exceptionnels que nous recevons chaque année, nous pouvons escompter des recettes de l'ordre de 800.000 frs.

Priorités :

La formation des Compagnons demeure un objectif impératif, tenant compte d'un certain renouvellement dans nos effectifs.

Dépenses exceptionnelles:

Nous ne prévoyons pas cette année de dépenses exceptionnelles, ni d'investissements importants sauf la pose de volets nécessaires pour la sécurité.

Petit Déjeuner :

Notons une fois encore que, par souci de clarté, les dépenses de publicité relatives au Petit Déjeuner ont été budgétisées et seront comptabilisées à part.

RAPPORT STATISTIQUE 1999

Introduction

En 1999, LA PORTE OUVERTE a reçu 894 visites, ce chiffre est sensiblement inférieur aux années 97 et 98 et rejoint les années antérieures (voir ci-après 1.1)

Cette donnée invite à quelques commentaires préalables :

1. Nous pensons que plus et mieux LA PORTE OUVERTE sera connue dans la population (nous nous attachons à cette tâche d'information) plus important sera le nombre de personnes susceptibles d'y venir.

Mais nous constatons également que la démarche de venir à LA PORTE OUVERTE est difficile pour beaucoup; qu'elle peut ne se faire qu'au bout d'un temps plus ou moins long (certains visiteurs nous disent avoir hésité pendant plusieurs mois - ou même des années !); elle peut aussi ne pas se faire.

2. Il existe un écart considérable entre le nombre d'heures d'ouverture de LA PORTE OUVERTE (deux personnes sont présentes tous les jours sauf le dimanche, de 10 à 18h15) et le temps effectivement consacré à l'accueil des visiteurs.

En d'autres mots, LA PORTE OUVERTE a la capacité de recevoir un nombre supérieur de visiteurs sans devoir modifier l'organisation des permanences.

Il est cependant indispensable que deux personnes soient présentes dans les locaux - soit pour être à même de recevoir deux visiteurs, - soit pour des raisons de sécurité : la porte est ouverte à tous et il arrive que certaines personnes représentent un danger.

De plus, il faut rappeler qu'aucune visite ne se fait "sur rendez-vous". Le visiteur a l'initiative de sa démarche; il ignore qui va le recevoir et la personne qui assure la permanence ignore tout autant s'il viendra quelqu'un et qui viendra.

3. En ce qui concerne l'établissement et l'interprétation des statistiques contenues dans ce rapport, il importe d'avoir à l'esprit que la personne qui reçoit un visiteur est tenue au respect de l'anonymat et à la plus grande discrétion vis-à-vis de l'extérieur et des autres membres de LA PORTE OUVERTE.

Par conséquent, pour établir ce rapport, nous disposons uniquement de ce que la personne qui reçoit a perçu du visiteur (âge, sexe, nationalité, etc.) et du ou des domaines de la vie à propos desquels celui-ci désirait parler.

4. Enfin l'approche statistique n'a qu'une signification très relative. En effet, dans notre objectif, c'est la rencontre vécue à un moment donné avec le visiteur, - la place donnée à ce qu'il nous dit et à ce qu'il vit, - ce qui se passe au cours de cette rencontre unique, - qui sont premiers et essentiels. La traduction en chiffre peut cacher plus que révéler les réalités vécues.

1. QUELQUES CARACTERISTIQUES DES ENTRETIENS

1.1. Répartition des visiteurs par mois

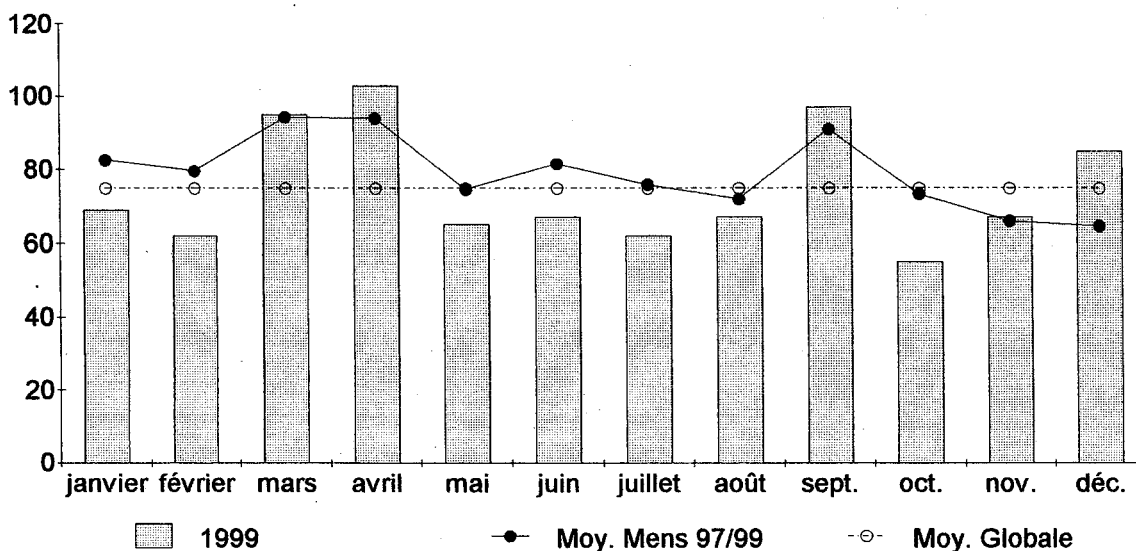
| | janvier | février | mars | avril | mai | juin | juillet | août | sept. | oct. | nov. | déc. | Moy. | Total |
|-----------------|---------|---------|------|-------|-----|------|---------|------|-------|------|------|------|------|-------|
| 1997 | 91 | 94 | 105 | 115 | 91 | 91 | 66 | 68 | 108 | 95 | 70 | 56 | 88 | 1050 |
| 1998 | 88 | 83 | 83 | 64 | 68 | 87 | 100 | 81 | 68 | 70 | 61 | 53 | 76 | 906 |
| 1999 | 69 | 62 | 95 | 103 | 65 | 67 | 62 | 67 | 97 | 55 | 67 | 85 | 75 | 894 |
| Moy. Mens 97/99 | 83 | 80 | 94 | 94 | 75 | 82 | 76 | 72 | 91 | 73 | 66 | 65 | | |
| Moy. Globale | 75 | 75 | 75 | 75 | 75 | 75 | 75 | 75 | 75 | 75 | 75 | 75 | | |

En 1999, la moyenne mensuelle a été de 75 visites, soit un peu plus de 3 visites par jour.

La baisse de la moyenne est explicable en partie par la diminution d'un certain nombre de visites régulières.

Contrairement à l'année passée le mois d'avril a été le plus fréquenté (64 en 98 pour 103 en 99). Ce qui démontre l'impossibilité de déduire de ces statistiques des enseignements significatifs.

Le graphique ci-dessous représente schématiquement le nombre de visites recensées pour chaque mois de l'année 1999; le trait continu indique le nombre mensuel moyen de début 97 à fin 99, et le trait discontinu la moyenne mensuelle globale.



L'expérience montre qu'il est impossible de tirer de ces constats des normes générales (de même, la répartition des visites selon les jours de la semaine ou les heures de la journée ne permet pas de dégager des lois). Ce qui veut dire que les visiteurs viennent en fonction de leur besoin et de leur décision.

1.2. Durée des entretiens

| Durée en minutes | Hommes | | Femmes | | Totaux | |
|------------------|--------|------|--------|------|--------|------|
| | Nb | % | Nb | % | Nb | % |
| 0 à 19 | 149 | 28% | 84 | 23% | 233 | 26% |
| 20 à 39 | 161 | 30% | 125 | 35% | 286 | 32% |
| 40 à 59 | 135 | 25% | 94 | 26% | 229 | 26% |
| 60 à 79 | 82 | 15% | 46 | 13% | 128 | 14% |
| + 80 | 9 | 2% | 9 | 3% | 18 | 2% |
| | 536 | 100% | 358 | 100% | 894 | 100% |

Ce tableau nous permet de constater qu'il n'y a pas de différence majeure dans le temps de visite des hommes et des femmes. La durée de l'entretien résulte d'un accord - souvent tacite - entre le visiteur et la personne qui le reçoit.

Un grand nombre de visites (59%) se déroule en moins de 40 minutes.

Grâce à ce tableau, nous pouvons constater une répartition assez homogène sur la grille horaire, hormis une légère augmentation à partir de 15h.

1.3. Problèmes rencontrés

| Thèmes/Ages | 1999 | | | | | | | | | | | | 1998 | 1997 |
|--------------------------------|--------|-------|-------|-----|-----|-----|--------|-------|-------|-----|-----|-----|-------|------|
| | Hommes | | | | | | Femmes | | | | | | H + F | |
| | -25 | 25/40 | 40/60 | +60 | Nb | % | -25 | 25/40 | 40/60 | +60 | Nb | % | % | % |
| Solitude | 7 | 59 | 57 | 13 | 136 | 20% | 5 | 41 | 25 | 33 | 104 | 28% | 22% | 35% |
| Relations couple | 1 | 16 | 30 | 2 | 49 | 7% | 6 | 43 | 15 | 8 | 72 | 19% | 12% | 13% |
| Relations avec parents | 6 | 13 | 10 | 0 | 29 | 4% | 12 | 30 | 5 | 6 | 53 | 14% | 8% | 10% |
| Relations avec enfants | 0 | 5 | 15 | 3 | 23 | 3% | 2 | 10 | 15 | 27 | 54 | 14% | 8% | 22% |
| Autres relations | 3 | 33 | 14 | 5 | 55 | 8% | 1 | 26 | 10 | 17 | 54 | 14% | 10% | 11% |
| Santé physique | 5 | 24 | 15 | 3 | 47 | 7% | 3 | 23 | 11 | 9 | 46 | 12% | 7% | 9% |
| Santé psychique | 5 | 133 | 68 | 11 | 217 | 32% | 11 | 47 | 27 | 11 | 96 | 26% | 22% | 31% |
| Dépendance drogue ou alcool | 3 | 26 | 41 | 7 | 77 | 11% | 11 | 23 | 16 | 4 | 54 | 14% | 11% | 10% |
| Sexualité | 2 | 16 | 2 | 3 | 23 | 3% | 4 | 12 | 1 | 4 | 21 | 6% | 4% | 14% |
| Violence | 2 | 6 | 10 | 2 | 20 | 3% | 6 | 10 | 4 | 3 | 23 | 6% | 3% | 4% |
| Deuil | 1 | 1 | 6 | 0 | 8 | 1% | 0 | 3 | 1 | 3 | 7 | 2% | 2% | 2% |
| Suicide | 1 | 8 | 18 | 2 | 29 | 4% | 3 | 6 | 7 | 4 | 20 | 5% | 4% | 4% |
| Sens de la vie | 2 | 22 | 20 | 3 | 47 | 7% | 2 | 15 | 13 | 11 | 41 | 11% | 7% | 14% |
| Profession-études | 5 | 6 | 3 | 0 | 14 | 2% | 8 | 3 | 1 | 0 | 12 | 3% | 3% | 2% |
| Inactivité | 1 | 12 | 20 | 2 | 35 | 5% | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 4% | 4% | 5% |
| Demande matérielle | 13 | 83 | 76 | 9 | 181 | 27% | 10 | 37 | 37 | 19 | 103 | 27% | 16% | 12% |

Ce tableau montre l'importance toute particulière de la **solitude** et de la **santé psychique**, surtout chez les hommes de 25 à 40 ans. Chez les femmes, ces mêmes problèmes se retrouvent à tout âge.

La **solitude** est d'ailleurs sous-jacente à presque tous les entretiens : beaucoup de visiteurs ne trouvent pas, dans la vie courante, à qui confier leurs soucis ou leur désarroi.

La **sexualité** est moins souvent abordée (6% en 99) qu'en 97(14 %). En revanche les **demandes matérielles** sont nombreuses surtout chez les hommes. Les **relations de couple** et les **relations avec enfants** sont évoquées beaucoup plus souvent par les femmes que par les hommes.

Remarque :

Les nombres et les pourcentages relevés au tableau ci-dessus sont établis sur base de ce que les écoutants ont perçu en cours d'entretien, c'est-à-dire sur ce que les visiteurs ont, principalement à travers leurs paroles, révélé de leur personne et de leurs problèmes. On n'obtient ainsi qu'une image à laquelle on ne peut accorder une valeur rigoureuse. Plusieurs problèmes, d'ailleurs, peuvent apparaître dans le même entretien.

1.4. Rythme de fréquentation

| Rythme des visites | 1999 | | | | | | 1998 | 1997 |
|--------------------|--------|------|--------|------|-------|------|-------|-------|
| | Hommes | | Femmes | | H + F | | H + F | H + F |
| | Nb | % | Nb | % | Nb | % | % | % |
| Première fois | 198 | 37% | 164 | 46% | 362 | 40% | 44% | 34% |
| Plus d'une fois | 108 | 20% | 132 | 37% | 240 | 27% | 25% | 31% |
| Régulièrement | 224 | 42% | 60 | 17% | 284 | 32% | 30% | 34% |
| Indéterminé | 6 | 1% | 2 | 1% | 8 | 1% | 1% | 1% |
| Totaux | 536 | 100% | 358 | 100% | 894 | 100% | 100% | 100% |

Près de 40% des visiteurs (362 sur 894) sont donnés comme étant venus la première fois. Ils étaient 44% en 98 et 34% en 97. Cela signifie peut-être que l'effort de publicité est utile et doit être poursuivi.

Il y avait eu 265 visites régulières en 98 et 284 cette année. Elles avaient été de 355 en 97. N'ayant pas à nous substituer à un thérapeute, nous avons été amené, dans un cas, à limiter le nombre de visites et ceci explique peut-être cela.

Notons que ce tableau peut comporter une marge d'erreurs, car nous ne recherchons pas systématiquement cette information chez nos visiteurs.

2. QUELQUES CARACTERISTIQUES DES VISITEURS

2.1. Répartition selon le sexe

| | Hommes | | Femmes | | Reçu à deux | | Total |
|------|--------|-----|--------|-----|-------------|----|-------|
| | Nb | % | Nb | % | Nb | % | |
| 1997 | 667 | 64% | 369 | 35% | 14 | 1% | 1050 |
| 1998 | 582 | 64% | 284 | 31% | 40 | 4% | 906 |
| 1999 | 533 | 60% | 355 | 40% | 6 | 1% | 894 |

Chaque année, il est venu plus d'hommes que de femmes.

Le nombre de couples en 99 a fortement diminué. Lorsque deux visiteurs se présentent ensemble, il est toujours demandé à chacun s'il désire être reçu seul. Ils ne sont reçus ensemble qu'avec l'accord explicite des deux.

2.2. Répartition selon l'âge

| Ages | Hommes | | 1999 Femmes | | H + F | | 1998 | 1997 |
|-------------|--------|------|-------------|------|-------|------|---------|---------|
| | Nb | % | Nb | % | Nb | % | H + F % | H + F % |
| - 25 ans | 24 | 5% | 46 | 13% | 70 | 8% | 13% | 12% |
| 25 à 40 ans | 255 | 48% | 128 | 36% | 383 | 43% | 42% | 52% |
| 40 à 60 | 209 | 39% | 99 | 28% | 308 | 35% | 33% | 25% |
| + 60 ans | 42 | 8% | 83 | 23% | 125 | 14% | 12% | 12% |
| Total | 530 | 100% | 356 | 100% | 886 | 100% | | |
| Indéterminé | 6 | | 2 | | 8 | | | |
| | 536 | | 358 | | 894 | | | |

Il est à remarquer que le pourcentage des moins de 25 ans reste faible et que la grosse majorité (78%) reste dans la tranche des 25-60 ans

2.3. Répartition selon la nationalité

| | 1999 | | Hommes | | Femmes | | Total | |
|-------------|------|------|--------|------|--------|------|-------|---|
| | Nb | % | Nb | % | Nb | % | Nb | % |
| Belge | 469 | 88% | 320 | 89% | 789 | 88% | | |
| Etranger | 59 | 11% | 35 | 10% | 94 | 11% | | |
| Indéterminé | 8 | 1% | 3 | 1% | 11 | 1% | | |
| Total | 536 | 100% | 358 | 100% | 894 | 100% | | |

Les étrangers ne dépassent pas 10 % ; par ailleurs, ils ne sont pas toujours identifiables avec certitude.

La distinction belge-étranger n'est pas toujours aisée à établir et n'a, du reste, guère d'importance dans le cadre de notre travail d'écoute.